

L'AMCE CÉLÈBRE 10 ANS DE MÉDIATION



La médiation : un dispositif reconnu

Un dispositif soutenu par les pouvoirs publics et les associations de consommateurs

Un dispositif qui répond aux besoins des consommateurs dans 98% des cas avec plus de 4 800 avis rendus en 2012

LES PRINCIPAUX PARTICIPANTS DU 21 NOVEMBRE

- les associations de consommateurs
- la DGCCRF
- l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes
- l'Institut National de la Consommation
- la Commission de la Médiation et de la Consommation
- les Médiateurs
- la Fédération Française des Télécom
- les opérateurs mobile et fixe

10 ans de médiation au service des consommateurs

Ce jeudi 21 novembre 2013, l'Association Médiation Communications Electroniques a célébré ses 10 années d'existence et réuni tous les grands acteurs du secteur autour de deux tables rondes : «Retour sur 10 ans de médiation» et «L'avenir de la médiation».

Première médiation sectorielle, l'association créée en 2003 à l'initiative des opérateurs a été précurseur par la mise en place d'un dispositif de médiation.

L'AMCE a renforcé ses moyens pour répondre aux sollicitations et aux usages des consommateurs, notamment en permettant la saisine via le site Internet du Médiateur : www.mediateur-telecom.fr

Au cours de ces 10 dernières années, l'AMCE est devenue un acteur incontournable permettant aux consommateurs de régler leurs litiges; et pour le secteur d'améliorer les relations entre consommateurs et opérateurs par les recommandations du Médiateur.

La médiation...l'Avenir

Aujourd'hui, la médiation est au coeur de l'actualité. Ce jour est débattu à l'Assemblée Nationale le Projet de Loi Consommation visant à améliorer la protection des consommateurs en prévoyant notamment le recours à des actions collectives.

La médiation offre un dispositif complémentaire de résolution des litiges répondant aux attentes du consommateur : un mode amiable, rapide, simple et gratuit du litige avec son opérateur.

L'AMCE entend jouer un rôle primordial dans les années à venir par l'accompagnement d'autres secteurs dans la mise en place de leur propre médiation.

En développant des synergies et des partenariats avec d'autres acteurs, le Médiateur fera face à la complexification potentielle des litiges liée aux innovations technologiques, aux nouveaux comportements des consommateurs * et aux évolutions règlementaires.

* Retrouvez l'étude de la FFT - INC

<http://www.fftelecoms.org/articles/publication-etude-societale-individus-connectes-vie-interieure-et-vie-relationnelle>

